

# CARTA DEI SERVIZI



Residenza Sanitaria Assistenziale

## Le Sorgenti

---

**Centro Polifunzionale San Giuliano**  
San Giuliano Terme (PI)



**Comune  
di San Giuliano Terme**



**coopselios**  
prendersi cura, di persona





## Indice

<b>1.</b>	<b>Perché una Carta dei Servizi?</b>	<b>6</b>
<b>2.</b>	<b>Chi siamo</b>	<b>7</b>
<b>3.</b>	<b>Mission e Valori</b>	<b>7</b>
<b>4.</b>	<b>La Residenza Sanitaria Assistenziale “Le Sorgenti”</b>	<b>8</b>
4.1	La RSA “Le Sorgenti”: finalità e caratteristiche	8
4.2	Certificazioni di qualità	9
4.3	Collocazione geografica	9
4.4	Descrizione della RSA	9
4.5	Arredi e attrezzature della RSA	11
4.6	Il gruppo di lavoro	11
4.7	Modalità di riconoscimento del personale	13
<b>5.</b>	<b>Come accedere</b>	<b>15</b>
5.1	Modalità di accesso, dimissione e gestione lista di attesa	15
<b>6.</b>	<b>Ingresso e soggiorno nella residenza</b>	<b>15</b>
6.1	Predisposizione del progetto assistenziale e del piano assistenziale individualizzato	16
<b>7.</b>	<b>I servizi/le prestazioni sanitarie e socio-sanitarie</b>	<b>16</b>
7.1	Servizio di medicina generale	17
7.2	Visite specialistiche ed indagini strumentali – trasporti sanitari – ricoveri	17
7.3	Servizio di assistenza infermieristica	17
7.4	Servizio di assistenza riabilitativa	17
7.5	Servizio di assistenza di base alla persona	18
7.6	Servizio di animazione socio-educativa	19

<b>8.</b>	<b>Servizi alberghieri e accessori</b>	<b>20</b>
8.1	Servizio di ristorazione	20
8.2	Servizio di lavanderia e guardaroba	21
8.3	Servizio di pulizia e sanificazione locali	21
8.4	Servizio di reception/front office	22
8.5	Servizio amministrativo	22
8.6	Servizio estetico di parrucchiere e manicure/pedicure	22
8.7	Servizio di podologia curativa	23
8.8	Servizio di manutenzione	23
8.9	Servizio trasporti	23
8.10	Assistenza e conforto spirituale	24
<b>9.</b>	<b>Altri servizi</b>	<b>24</b>
<b>10.</b>	<b>La giornata tipo e le relazioni con i familiari</b>	<b>25</b>
10.1	Visite di familiari/conoscenti e comunicazioni con l'esterno	25
10.2	La partecipazione e la comunicazione con le famiglie nel processo di cura	26
10.3	Norme di comportamento e salvaguardia	27
<b>11.</b>	<b>Verifica e Miglioramento del Servizio. Reclami/Soddisfazione</b>	<b>28</b>
11.1	Tutela giuridica	29
11.2	Modalità di rilascio di documenti e di accesso agli atti	29
11.3	Assicurazioni	29
11.4	Consenso informato	30
11.5	Privacy	30
<b>12.</b>	<b>Carta dei diritti della persona anziana</b>	<b>30</b>

## 1. Perché una Carta dei Servizi?

La Carta dei Servizi è strumento con il quale si desidera fornire ai cittadini, alle persone che accedono alla RSA e ai loro familiari, tutte le informazioni necessarie per orientarsi all'interno della nostra unità di offerta.

Essa ci impegna a:

- informare sulle procedure per accedere alla RSA;
- indicare le tipologie dei servizi offerti;
- assicurare la tutela delle persone dichiarando gli obiettivi della RSA e le modalità di monitoraggio e verifica;
- rilevare il grado di soddisfazione al fine di garantire che i servizi offerti siano sottoposti ad una revisione costante in ottica di miglioramento continuo;
- descrivere le procedure per la segnalazione di eventuali disservizi.

Redatta secondo gli indirizzi della Regione Toscana, essa è aggiornata a seguito di cambiamenti significativi e, comunque, almeno una volta l'anno.

La presente Carta dei Servizi è consegnata ai richiedenti l'accesso, alle persone residenti e ai loro familiari al momento della richiesta di ammissione o all'ingresso nella RSA.

Essa è anche esposta mediante affissione nella bacheca dedicata alle comunicazioni disponibile e scaricabile dal sito della Residenza [www.rsalesorgenti.it](http://www.rsalesorgenti.it).

### Emergenza sanitaria infettiva (Covid-19)

In questa prima edizione, la Carta dei Servizi della RSA "Le Sorgenti" vede alcune parti integrate con l'illustrazione delle modalità organizzative e comportamentali necessarie a prevenire e contenere l'emergenza sanitaria infettiva pandemica ancora in atto (COVID-19).

Là dove necessario, dunque, a fianco dell'illustrazione delle modalità organizzative di norma in vigore, in **sintetiche postille** sono illustrate le modalità che metteremo in campo per proteggere per quanto più possibile i residenti, i loro familiari, le professionalità e la Comunità tutta.

Esse saranno costantemente aggiornate nel rispetto delle linee guida e dei protocolli di gestione della pandemia redatti dalle Autorità competenti, nazionali e regionali.

## 2. Chi siamo

La **RSA Le Sorgenti** è un servizio del gruppo Coopselios.

**Coopselios** è una cooperativa sociale no profit di tipo A nata nel 1985. Oggi, è uno dei player nazionali più importanti nei servizi di cura alla persona; conta oltre 3.200 occupati, è presente in 8 regioni italiane e ha avviato importanti progetti di internazionalizzazione e innovazione in Italia e all'estero. Quotidianamente offre i propri servizi a oltre 6.400 persone, ponendosi come partner strategico per istituzioni pubbliche e privati nel progettare e realizzare soluzioni avanzate per i bisogni socio-assistenziali, educativi e sanitari in continua evoluzione. Da oltre 30 anni orienta le sue azioni secondo quattro valori fondamentali: affidabilità, competenza, impegno sociale e sensibilità. Un interesse che non riguarda solo la crescita economica, ma che si traduce nel sistematico miglioramento delle condizioni di occupazione di soci e lavoratori, nelle politiche di sviluppo della cooperativa, nell'erogazione di servizi e competenze sempre più in linea con le reali esigenze degli utenti e delle loro famiglie.

## 3. Mission e Valori

“La persona al centro” è da sempre il caposaldo dell'agire di Coopselios. Oggi il significato di questo paradigma è però diverso rispetto al passato: in un mondo in cui i bisogni sociali cambiano, mettere la persona al centro diventa un principio ispiratore sempre più ambizioso e stimolante.

Coopselios si pone al fianco dei propri destinatari, dei loro familiari e della Comunità tutta, fornendo una completa presa in carico per dare una risposta globale ai loro bisogni.

I principi fondamentali che guidano i nostri interventi di cura sono:

- L'assistenza come “prendersi cura” del benessere globale del residente e della sua famiglia;
- la valorizzazione dell'identità e la personalizzazione dell'assistenza sulla base delle necessità, dei desideri e delle abitudini di ciascun individuo;
- la valorizzazione, il mantenimento e il recupero delle abilità individuali;
- la cura e l'allestimento degli spazi accoglienti, personalizzati, riconoscibili, sicuri e il più possibile vicini all'idea di casa;
- la relazione, l'ascolto e l'osservazione come modalità di lavoro nella quotidianità del prendersi cura;

- la valorizzazione dei programmi di socializzazione, relazione e animazione;
- l'integrazione dei servizi con il territorio nel quale sono collocati;
- la diffusione della cultura e della memoria dei residenti come patrimonio sociale e culturale della società;
- la comprensione dei bisogni in divenire dei residenti e delle famiglie;
- il sostegno e il riconoscimento della famiglia come risorsa nel processo di cura, il suo coinvolgimento nella stesura del progetto assistenziale individuale e nella partecipazione alla vita del servizio;
- il benessere, la crescita e la promozione del valore del lavoro di ogni professionalità presente nei servizi;
- la multidisciplinarietà e il lavoro di team.

## 4. La Residenza Sanitaria Assistenziale “Le Sorgenti”

### 4.1 La RSA “Le Sorgenti”: finalità e caratteristiche

La RSA Le Sorgenti è un presidio socio-assistenziale e sanitario a carattere residenziale rivolto a persone anziane che abbiano compiuto i **65 anni di età** e che siano giunte allo stato di non autosufficienza fisica e/o psichica non compatibile con la permanenza a domicilio.

È possibile accogliere anche persone di **età inferiore ai 65 anni**, purché le condizioni complessive e i bisogni siano tali da non poter trovare accoglienza in altra tipologia di servizio e, dopo attenta valutazione, la Commissione d'Ammissione della residenza dichiara che la sua condizione è assimilabile a quelle del decadimento senile.

I moduli attivati sono quelli base, che prevedono un'organizzazione di media complessità a fronte di interventi di media intensità assistenziale.

La residenzialità offerta può essere **temporanea** o **permanente**.

La RSA Le Sorgenti dispone complessivamente di **71 posti letto**, è autorizzata al funzionamento dal Comune di San Giuliano Terme.

In virtù di tale autorizzazione, la RSA accoglie in regime di solvenza, con retta d'ospitalità a totale carico del residente.

È organizzata in **quattro nuclei di cui tre nuclei da 20 posti letto ciascuno e un nucleo da 11 posti letto**.

La RSA garantisce i seguenti servizi:

- Sanitario (assistenza medica, infermieristica e fisioterapica)
- Socio-assistenziale (assistenza di base e alla persona)
- Socio-educativa (animazione, ricreativo-culturale e occupazionale)



- Segretariato Sociale
- Amministrativo
- Alberghiero (ristorazione, igiene ambientale, lavanderia e guardaroba, parrucchiere/ barbiere, trasporto, reception/front office)
- Conforto e assistenza spirituale

#### 4.2 Certificazioni di qualità

Il modello di servizio della Residenza opera in conformità ai seguenti standard di qualità:

##### UNI EN ISO 9001:2015

Certificazione ottenuta da Coopselios nel 2001, identifica una serie di normative e procedure che definiscono i requisiti per la realizzazione, all'interno di un'organizzazione, di un sistema di gestione della qualità. Il principio base della qualità è di assicurare la soddisfazione del Cliente attraverso un continuo monitoraggio per il miglioramento del Servizio.

##### SA 8000:2014 (SOCIAL ACCOUNTABILITY)

Certificazione internazionale che attesta l'impegno di Coopselios a perseguire concretamente gli obiettivi della tutela della salute, del benessere e delle libertà fondamentali dei lavoratori, il rispetto dei diritti e delle condizioni di lavoro, il miglioramento del dialogo sociale e della motivazione del personale.

#### 4.3 Collocazione geografica

La RSA Le Sorgenti è ubicata nel Comune di San Giuliano Terme (PI) in via Di Giacomo 1 ed è facilmente raggiungibile:

- **in auto:** da nord Autostrada A12, uscita Pisa Nord, seguire le indicazioni per San Giuliano Terme (8 km); da sud Autostrada A11, uscita Lucca Est, seguire le indicazioni per San Giuliano Terme (10 km),
- **treno:** stazione ferroviaria di Pisa (8 km), oppure stazione di San Giuliano Terme,
- **linea extraurbana:** Pisa - S. Giuliano Terme - Ripafratta - S. Maria Giudice - Lucca e ritorno (fermate lungo la strada Lungomente).

#### 4.4 Descrizione della RSA

La RSA Le Sorgenti è collocata all'interno di un complesso di nuova costruzione, il **“Centro Polifunzionale di Cura e Assistenza”** caratterizzato da un insieme di unità di offerta socio-sanitarie e sanitarie, residenziali e ambulatoriali, rivolte al territorio e attualmente ancora in fase di definizione. Il nuovo complesso architettonico sorge nella parte est della frazione capoluogo e sorge su un'area complessiva di 50.000 mq.

La struttura, con due piani fuori terra, è caratterizzata da due corpi di forma rettangolare allungata e da un elemento

centrale di congiunzione. L'edificio sviluppa una superficie complessiva di circa 7.400 mq suddivisa su tre livelli (piano interrato, piano terra e primo piano). Nei corpi laterali sono previste le funzioni principali di accoglienza del Polo socio-sanitario e, in parte dell'ala est, si trovano i servizi di carattere generale quali sala convegni, cucina, cappella e camera ardente.

La **RSA** è distribuita nella parte rimanente dell'ala est compresa tra il **piano terra** e il **primo piano**.

Al **piano terra**, è ubicato **un nucleo da 20 posti letto** con annessi i seguenti servizi: soggiorni/sale da pranzo, bagno assistito, depositi sporco/pulito. Al piano terra vi sono anche **locali e servizi condivisi** anche con le altre unità di offerta: uffici amministrativi, reception, palestra, ambulatori medici e infermieristici, locali podologo e parrucchiere/cure estetiche, sala polivalente, sala bar e ristoro.

Al **piano primo, tre nuclei** di cui due da **20 posti letto** e uno da **11 posti letto**, tutti con annessi i seguenti servizi: soggiorni/sale da pranzo, bagno assistito, depositi sporco/pulito.

Al **piano interrato** si trovano i servizi di supporto alla Residenza: depositi, locali tecnici, spogliatoi addetti.

Le **camere** sono in totale **n. 39** e tutte dotate di bagno:

- 32 camere a due posti letto
- 7 camere singole.

### **Interno**

La RSA ha dedicato molta attenzione allo studio, alla progettazione e realizzazione di ambienti interni "protesici" con la finalità di renderli facilmente riconoscibili e fruibili da parte dei residenti e di garantire la loro sicurezza. Inoltre, le porte di accesso all'esterno o alle scale sono state dotate di dispositivi di sicurezza.

Tutte le stanze hanno le seguenti dotazioni: impianto di ossigeno centralizzato, bagni attrezzati per disabili, letti ergonomici, predisposizione per l'installazione della TV.

Gli arredi lasciano spazio alla personalizzazione, nel rispetto dei gusti di ogni residente.

Gli ambienti sono arredati per rispondere ai bisogni assistenziali e di autonomia delle persone (corrimani, ascensore interno, poltrone relax) e ai loro bisogni riabilitativi.

Sono sempre garantite le migliori condizioni di benessere microclimatico degli ambienti mediante il controllo della temperatura, dell'umidità e del ricambio dell'aria.

È, altresì, presente una segnaletica visibile anche a distanza e di facile comprensione, ivi compreso l'utilizzo di bacheche informative destinate ai residenti e al personale, con particolare attenzione alla gestione corretta degli spazi e dei percorsi (sporco/pulito), delle aree soggette a isolamento dei pazienti, dei check-point per la vestizione e svestizione e all'accoglienza degli esterni (fornitori, familiari, mezzi di soccorso, ecc.).

**Esterno**

La Residenza è dotata di un parcheggio esterno e di un giardino allestito a disposizione dei residenti e dei loro familiari.

**4.5 Arredi e attrezzature della RSA**

La RSA è dotata di arredi e segnaletica idonei ad accogliere ospiti non deambulanti e non autosufficienti e attrezzatura, per numero e qualità, congrua alla tipologia di unità di offerta e alle esigenze dei residenti.

**4.6 Il gruppo di lavoro**

Nella Residenza sono impiegate le seguenti figure professionali:

- Direttore Operativo
- Medico di Medicina Generale (esterno all'organizzazione)
- Referente delle Attività Generali (RAG)
- Referente di Cura ed Assistenza (RCA)
- Referente di Nucleo (RN)
- Operatore Socio-Sanitario (OSS)
- Infermiere (INF)
- Animatore (ANIM)
- Fisioterapista (FKT)
- Ausiliario addetto al servizio di lavanderia e guardaroba (AUS)
- Ausiliario addetto al servizio di pulizia (AUS)
- Receptionist Front Office (FO)

Le professionalità sanitarie, socio-sanitarie, riabilitative e sociali impiegate rispondono ai requisiti e agli standard quali-quantitativi prescritti dalla normativa nazionale e regionale vigente.

La loro presenza è funzionale agli obiettivi di cura dei residenti, nel rispetto della normativa del lavoro e dei CCNL. La RSA si impegna a rispettare tutte le norme e gli obblighi previdenziali e assicurativi previsti, anche ai fini del DURC (Documento Unico di Regolarità Contributiva).

Il **Direttore Operativo** è il responsabile dell'intero Centro Polifunzionale di Cura e Assistenza. Oltre ad averne la rappresentanza istituzionale, con riferimento alla RSA:

- ha la responsabilità della gestione complessiva e del funzionamento della Residenza, funge da principale garante della qualità dei servizi erogati e dell'efficacia del risultato raggiunto;

I principali compiti del Responsabile sono:

- coordinare e organizzare il servizio assicurando il rispetto degli standard di qualità e di sicurezza;
- gestire l'organizzazione e lo sviluppo delle risorse umane;
- essere responsabile della manutenzione, degli acquisti di beni e servizi;

- fungere da referente dei rapporti con gli Enti territoriali e istituzionali.

Il **Referente delle Attività Generali** è il riferimento per le attività di:

- Accoglienza e dimissioni
- Guardaroba
- Pulizie
- Magazzino
- Cucina
- Manutenzioni

Nell'ambito di tali processi, agisce in coerenza con gli indirizzi dettati dal Direttore Operativo, fornendo indicazioni, monitorando l'esecuzione delle attività e gestendo direttamente quelle necessarie alla realizzazione del processo.

Concorre alla presa in carico dei bisogni sociali del residente, oltre ad avere i seguenti compiti:

- coadiuvare il Referente di Cura e Assistenza nelle attività amministrative di presa in carico del residente;
- mantenere le relazioni con i familiari per le necessità e le informazioni non di tipo clinico;
- accogliere la segnalazione di eventuali disservizi e suggerimenti da parte dei familiari e dei residenti, al fine di consentire la predisposizione di azioni correttive e di miglioramento;
- sottoporre al Referente di Cura e Assistenza

le domande di ingresso e di dimissione dei residenti;

- orientare le famiglie nell'ambito dei Servizi territoriali e dei diritti per la non autosufficienza.

Il **Referente di Cura e Assistenza** (INF) collabora con il Direttore Operativo per la definizione dell'organizzazione del lavoro e delle verifiche sul buon funzionamento organizzativo della RSA. I suoi principali compiti sono:

- coordinamento del progetto di inserimento e presa in carico del nuovo residente;
- organizzazione e controllo dei servizi sanitari, socio-sanitari e riabilitativi;
- stesura dei piani di lavoro ed elaborazione dei turni di lavoro del personale;
- organizzazione delle attività e supervisione della loro corretta implementazione in ogni nucleo;
- promozione della qualità di vita del residente;
- approvvigionamento presidi, farmaci, parafarmaci;
- valutazione delle domande di ingresso e l'autorizzazione alle dimissioni dei residenti;
- relazionarsi con i Medici (MMG e specialisti) per le necessità correlate all'assistenza medica in struttura;
- supervisione della gestione clinica e della presa in carico dei residenti;

- corretta applicazione di protocolli, linee guida, procedure interne in materia sanitaria;
- vigilare sugli aspetti igienico-sanitari, sulla corretta compilazione e conservazione della documentazione socio-sanitaria.

Il **Referente di Nucleo** sostiene la gestione operativa del nucleo di assegnazione fungendo da referente in turno per gli operatori e i professionisti che vi operano. Mette in atto azioni di verifica, supporto e reindirizzamento coordinate dal Referente di Cura e Assistenza e finalizzate a garantire l'effettivo adempimento dei piani assistenziali.

Le **altre figure professionali** (Infermiere, Fisioterapista, Animatore, Operatore Socio-Sanitario) garantiscono le attività correlate al loro profilo, erogando prestazioni finalizzate al raggiungimento degli obiettivi di cura definiti per ciascun residente.

### **Emergenza sanitaria infettiva (Covid-19)**

La Residenza ha individuato il **Referente Covid** nella figura del **Referente di Cura e Assistenza (RCA)**.

Tale professionista, infermiere, collabora con la Direzione Sanitaria della RSA e quella Tecnico Socio-sanitaria (DTSS) di Coopselios allo scopo di prevenire e controllare le

infezioni correlate a Covid-19, aggiornare le procedure e il Piano Organizzativo della Residenza, provvedere alla formazione del personale, nonché controllare la disponibilità e l'utilizzo dei dispositivi di protezione individuale necessari alla prevenzione e al contenimento dell'infezione.

### **4.7 Modalità di riconoscimento del personale**

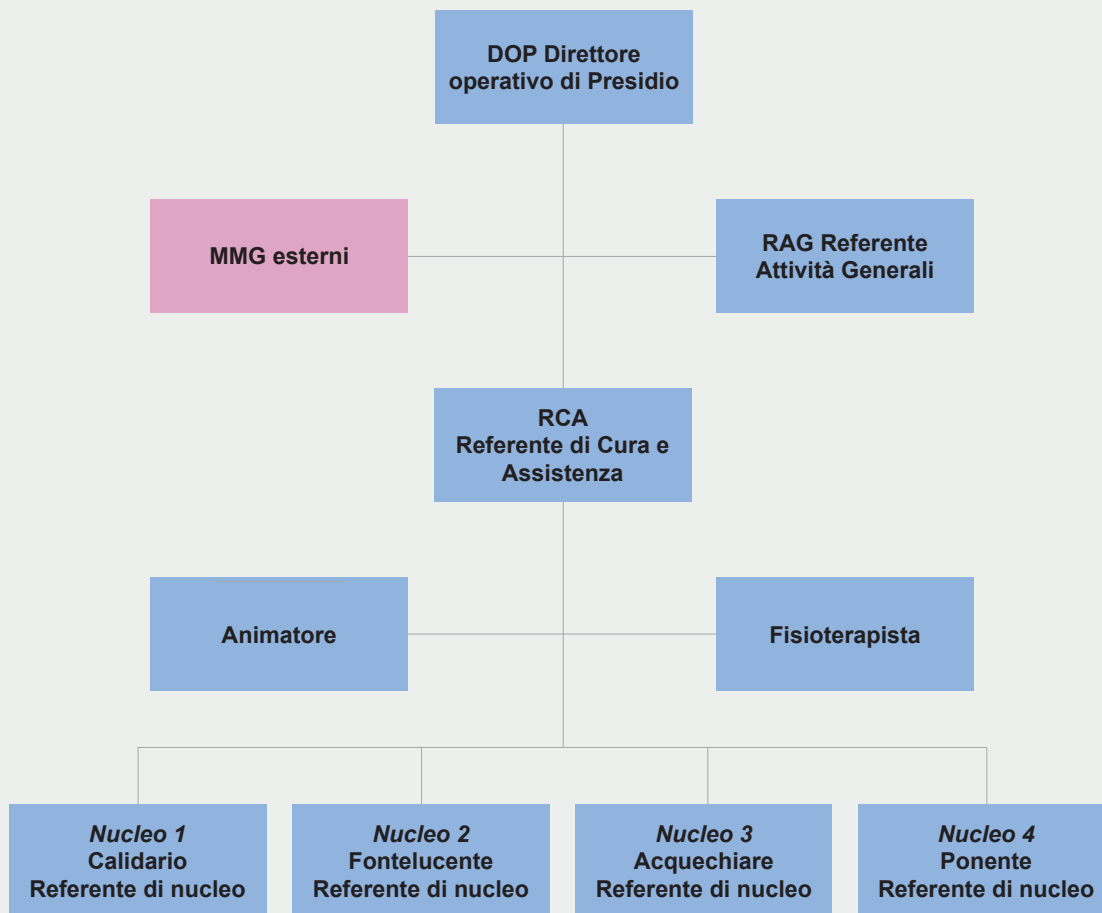
Tutti i lavoratori sono muniti di cartellino di riconoscimento individuale con foto, nome, cognome, qualifica, per garantirne l'identificazione.

I professionisti sanitari, socio-sanitari e ausiliari sono, inoltre, identificabili dal diverso colore e dalle caratteristiche dell'abbigliamento che indossano, ovvero:

- camice bianco - Medico
- divisa bianca con colletto blu - Referente di Cura e Assistenza (RCA/ICA)
- divisa blu - Infermieri
- polo arancione - Fisioterapisti
- divisa verde - Operatori Socio-sanitari (OSS)
- polo blu - Educatori e Animatori
- divisa gialla - Ausiliari addetti alle pulizie e guardaroba

# Organigramma

Ver. 2022 12 30



## 5. Come accedere

### 5.1 Modalità di accesso, dimissione e gestione lista di attesa

Le modalità di accesso come quelle di dimissione e gestione della lista di attesa sono quelle descritte al punto 7 del “**Regolamento Interno della RSA**”.

La Residenza può essere visitata in qualunque momento, previo accordo con la Direzione. Il front office/segreteria è a disposizione per fornire tutte le informazioni riguardo all’organizzazione e l’erogazione dei servizi, le modalità di accesso, le tariffe delle prestazioni e le procedure di ammissione alla RSA.

#### **Emergenza sanitaria infettiva (Covid-19)**

Stante il periodo di emergenza Covid-19 **è possibile effettuare visite guidate** all’interno della Residenza solo previa esibizione di “green pass” valido. Al momento dell’ingresso, inoltre, il visitatore dovrà sottoporsi ai controlli per la verifica dello stato di asintomaticità e di non esposizione a caso accertato o sospetto di Covid-19 (autocertificazione stato di salute, controllo temperatura) e dovrà ricorrere all’utilizzo di dispositivi di protezione adeguati.

L’accesso alla camera mortuaria da parte dei familiari è autorizzato dal Direttore Sanitario ed è garantito da passaggio esterno alla Residenza, nel rispetto delle norme vigenti e delle procedure della Residenza, allo scopo di evitare assembramenti e agire in sicurezza.

## 6. Ingresso e soggiorno nella residenza

Il giorno dell’ingresso nella Residenza l’anziano e la sua famiglia vengono accolti dai professionisti della Residenza che provvederanno ad agevolarne l’inserimento in modo graduale e con tutte le attenzioni necessarie.

Dopo la visita medica generale, viene aperta una Cartella Personale che documenterà tutto il percorso di cura e gli interventi che saranno assicurati al residente durante il suo soggiorno.

#### **Emergenza sanitaria infettiva (Covid-19)**

L’accesso di un nuovo residente avverrà nel rispetto delle procedure di sicurezza previste dalla RSA.

In particolare, prima dell’accesso nel nucleo, il medico effettua la raccolta anamnestica e la successiva visita medica

in un locale dedicato, previa esclusione di sintomatologia sospetta attraverso verifica della temperatura corporea, compilazione di specifica documentazione, presentazione del certificato di negatività al tampone molecolare, esecuzione tampone “rapido”. L'eventuale preventivo isolamento (di durata variabile) sarà attuato in considerazione delle casistiche previste dalle linee guida delle ordinanze ministeriali e da quelle formulate dall'AUSL competente.

### 6.1 Predisposizione del progetto assistenziale e del piano assistenziale individualizzato

Dopo l'ingresso, i professionisti della Residenza eseguono una valutazione multidimensionale dell'anziano. Sulla base degli esiti della valutazione, delle autonomie ancora presenti, dei desideri e delle abitudini, l'équipe (Responsabile Sanitario, Responsabile di Cura e Assistenza, Referente di Nucleo, Fisioterapista, Animatore) predispone il Progetto d'intervento e il Piano di lavoro personalizzato, e inserisce il nuovo residente nei programmi generali delle attività socio-assistenziali, sanitarie e riabilitative della RSA.

Dopo l'ingresso si riunisce l'équipe per la stesura del Piano di Assistenza Individualizzato – PAI, elaborato sulla base delle informazioni raccolte:

- in relazione ai bisogni osservati del residente;
- attraverso l'utilizzo di strumenti specialistici di valutazione.

Il PAI formalizza gli obiettivi che si intendono raggiungere per garantire la migliore qualità di vita e il benessere del residente, nonché le attività preventive, terapeutiche e riabilitative da attuare. Il PAI, una volta redatto, viene divulgato a tutto il personale, per garantire la condivisione degli obiettivi e informare circa le attività da svolgere.

Viene verificato almeno semestralmente, salvo cambiamenti delle condizioni del residente che ne richiedono un'immediata revisione.

A tutte le fasi di stesura e verifica del PAI parteciperà anche la famiglia e, quando possibile, il residente stesso.

## 7. I servizi/le prestazioni sanitarie e socio-sanitarie

La responsabilità dell'organizzazione e realizzazione del servizio è in capo al Responsabile della Residenza che, unitamente allo staff multidisciplinare della RSA (équipe), pianifica e costruisce le condizioni necessarie per attuare quanto indicato nella presente Carta dei Servizi.



Il Responsabile della Residenza è il garante della gestione complessiva della RSA, in particolare della verifica della qualità dei servizi erogati e dell'efficacia del risultato raggiunto.

### 7.1 Servizio di medicina generale

Le attività mediche sono garantite dai Medici di Medicina Generale (MMG) di libera scelta, convenzionati con il Servizio Sanitario Nazionale e scelti dai residenti, secondo il protocollo per la regolamentazione dell'accesso alle strutture residenziali (DGR 364 del maggio 2006).

In particolare, ai MMG compete il controllo periodico dello stato di salute, l'indicazione al personale infermieristico delle terapie necessarie e la tenuta del diario del residente (annotazione considerazioni cliniche, terapie, prescrizioni farmaceutiche). Ai MMG spetta anche l'attivazione per garantire le richieste di visite e/o consulenze specialistiche.

Le attività di assistenza medica generale sono garantite dai MMG e dal servizio Medico di Continuità Assistenziale, secondo le regole prescritte dal SSN.

La RSA si impegna a prestare ogni cura prescritta dal MMG, purché compatibile con la permanenza nella RSA.

La Direzione Operativa e il RCA si impegnano a mantenere ogni rapporto con i MMG a salvaguardia dello stato di salute del residente.

### 7.2 Visite specialistiche ed indagini strumentali – trasporti sanitari – ricoveri

Le visite specialistiche e le indagini strumentali sono prenotate dalla Residenza secondo le modalità previste dal Sistema Sanitario Regionale. I familiari saranno sempre avvisati con anticipo in quanto tenuti ad assicurare l'accompagnamento del loro congiunto.

Qualora fosse necessario un invio al Pronto Soccorso tramite il servizio 118, i familiari, o terzi obbligati, verranno immediatamente avvertiti e dovranno garantire l'eventuale assistenza presso l'ospedale.

### 7.3 Servizio di assistenza infermieristica

Gli infermieri assicurano, dietro prescrizione medica o secondo le proprie autonomie professionali, la somministrazione delle terapie, dei prelievi, delle medicazioni e di quanto si renda necessario sul piano sanitario e assistenziale.

Il gruppo infermieristico è coordinato dal **Referente di Cura e Assistenza (RCA)**.

### 7.4 Servizio di assistenza riabilitativa

Svolto dal Fisioterapista, il servizio opera allo scopo di preservare e mantenere nonché recuperare le autonomie funzionali dei residenti, attraverso attività individuali e/o di gruppo, in collaborazione con le altre figure

professionali.

La presenza del Fisioterapista è articolata nelle giornate indicate nell'Allegato "Figure professionali".

Durante la settimana, nei giorni feriali, vengono svolte attività di ginnastica dolce di gruppo nei reparti mentre le attività individuali vengono svolte presso la palestra attrezzata al piano terra o a letto. Le attività riabilitative sono prestazioni di natura sanitaria e tengono conto delle condizioni psico-cliniche del residente.

All'interno della Residenza è presente una palestra, adeguatamente attrezzata, in cui il Fisioterapista organizza l'attività riabilitativa e di mantenimento per i residenti.

Il servizio assicura:

- programmi individuali di riabilitazione, se prescritti dal medico;
- attività di supporto e formazione agli operatori della RSA per garantire continuità nelle azioni di riattivazione e movimentazione.

### **Emergenza sanitaria infettiva (Covid-19)**

Le attività fisioterapiche di gruppo sono condotte nell'ottica del distanziamento sociale fra gli utenti di almeno 2 metri, la riduzione del numero dei partecipanti e l'uso della mascherina, in spazi ampi e ben areati, che possono essere facilmente sanificati

prima e dopo l'intervento, e, quando possibile, all'aperto.

### **7.5 Servizio di assistenza di base alla persona**

Il servizio è garantito dagli Operatori Socio-sanitari (OSS) ed è volto a soddisfare i bisogni primari del residente, favorendone il benessere e l'autonomia. Le prestazioni sono erogate secondo quanto previsto dal PAI predisposto dall'équipe della Residenza.

Insieme agli altri, il servizio contribuisce anche alla rilevazione quotidiana dei bisogni psicofisici del residente (stato di salute, malessere, dolore), attuando interventi finalizzati a preservare la dignità e la qualità della vita del residente quali:

- risveglio e aiuto per andare a letto;
- igiene intima, personale, bagno e vestizione;
- fruizione dei servizi igienici, supporto per necessità legate all'incontinenza;
- nutrizione e idratazione;
- deambulazione e mobilitazione;
- sorveglianza;
- socializzazione;
- riordino del letto e pulizia delle suppellettili (armadio e comodino).

La presenza degli Operatori Socio-sanitari è garantita H24.

## 7.6 Servizio di animazione socio-educativa

Il servizio è finalizzato alla partecipazione e all'inserimento/reinserimento dei residenti nel contesto sociale territoriale e della RSA, attraverso un'ampia gamma di attività e terapie non farmacologiche (ad esempio stimolazione cognitiva e sensoriale).

Il Progetto di Animazione proposto prevede il coinvolgimento di tutte le figure professionali vicine al residente, attraverso le quali è possibile individuare bisogni, stabilire obiettivi, promuovere strategie. Lo scopo è quello di favorire un miglioramento complessivo della qualità della vita del residente mediante il recupero ed il rafforzamento dell'identità personale e delle sue capacità residue.

Le finalità principali dell'animazione sono così sintetizzate:

- sviluppare le capacità relazionali e comunicative
- sviluppare competenze e risorse
- promuovere benessere e qualità della vita
- offrire svago e divertimento
- superare l'istituzionalizzazione, tramite scambi con l'esterno

Il servizio è garantito da Animatori/Educatori, la cui presenza è articolata come indicato nell'apposito allegato "Figure professionali".

## Emergenza sanitaria infettiva (Covid-19)

Gli incontri fra familiari/amici e residenti possono avvenire in presenza, nel rispetto della normativa vigente e delle regole di prevenzione al contagio (green pass, distanziamento, DPI), secondo procedure validate dalla Direzione Sanitaria a tutela dei residenti e della Comunità tutta. Previo appuntamento telefonico, il servizio di animazione garantisce l'organizzazione degli incontri nei luoghi esterni/interni alla RSA individuati allo scopo.

Oltre a tali modalità, per coloro che sono impossibilitati all'incontro in presenza, sempre il medesimo servizio promuove videochiamate e telefonate, ponendosi come facilitatore.

## 8. Servizi alberghieri e accessori

I servizi di natura alberghiera e/o accessoria si articolano in:

- servizio di ristorazione
- servizio di lavanderia e guardaroba
- servizio di pulizia
- servizio di front office
- servizio amministrativo
- servizio estetico di parrucchiere/barbiere
- servizio di podologia
- servizio di manutenzione
- servizio di trasporto e accompagnamento
- servizio di assistenza e conforto spirituale

### 8.1 Servizio di ristorazione

Affidato a una ditta di ristorazione esterna, il servizio provvede alla produzione dei pasti presso la cucina centrale del “Polo Integrato della Salute” e alla distribuzione dei medesimi alla RSA mediante l’ausilio di carrelli termici che mantengono inalterate le loro caratteristiche.

Articolato su quattro settimane e sulle stagioni, oltre che delle esigenze nutrizionali il menù tiene anche conto delle preferenze dei residenti e delle prescrizioni mediche, assicurando un corretto apporto calorico e l’utilizzo di prodotti selezionati e certificati.

Il menù settimanale è esposto in modo ben visibile nelle bacheche della RSA (**Allegato “Menù tipo”**).

Il servizio di ristorazione è monitorato dalla Direzione Sanitaria e prevede al bisogno anche di menu personalizzati in relazione alle prescrizioni dei Medici di Medicina Generale (menù disfagici, diabetici, ecc.).

Sono inoltre previsti dei menù speciali in occasione di feste importanti o per attività di animazione organizzate (per es. menù regionali).

Per i residenti che necessitano di assistenza nei pasti, la stessa è garantita dagli operatori del nucleo.

Il personale, inoltre, si fa carico di garantire una corretta idratazione, stimolando i residenti ad assumere liquidi con regolarità.

Gli orari dei pasti sono i seguenti:

- colazione dalle ore 8.30 alle ore 9.30
- pranzo dalle ore 12.00 alle ore 13.15
- merenda dalle ore 15.45 alle ore 16.30
- cena dalle ore 18.30 alle ore 19.45

Molta attenzione è dedicata all’attività di assistenza ai residenti sia per quanto attiene la scelta delle pietanze (in ottemperanza a diete e/o a intolleranze) sia riguardo alla porzionatura, all’aiuto ai residenti che necessitano di supporto nella preparazione delle pietanze e alla sorveglianza di coloro che sono “a rischio” (problemi di deglutizione,

voracità, ingestione compulsiva).

### **Emergenza sanitaria infettiva (Covid-19)**

Nei casi accertati o sospetti, la RSA impiega materiale monouso per posate e pasti. Durante la consumazione del pasto, nelle sale da pranzo viene garantito il distanziamento sociale fra residenti.

## **8.2 Servizio di lavanderia e guardaroba**

Viene garantito il lavaggio, l'asciugatura e la stiratura della biancheria da letto, intima e da tavola, gli asciugamani e i teli da bagno. È garantito almeno un cambio settimanale della biancheria del letto e degli asciugamani e, comunque, al bisogno tenendo conto delle necessità di ogni singolo residente.

Per quanto attiene i capi personali del residente, il servizio è **attivabile a pagamento** (vedi allegato "Rette e tariffe" alla presente carta).

Il servizio comprende il lavaggio e la stiratura della biancheria personale dei residenti, sia intima sia esterna (purché lavabile ad acqua). Si specifica che non si lavano capi di vestiario personali delicati (pura lana o seta ecc.), poiché la lavanderia della Residenza utilizza un lavaggio di tipo industriale.

All'ingresso in RSA i familiari consegneranno gli effetti personali e gli indumenti del residente, la cui dotazione iniziale andrà integrata

periodicamente e a cui la Residenza applicherà un'etichetta di riconoscimento.

Successivamente potrà essere richiesta alla famiglia una integrazione alla dotazione iniziale qualora se ne presenti la necessità. La biancheria non più utilizzabile viene scartata previo avviso all'anziano e/o ai familiari.

### **Emergenza sanitaria infettiva (Covid-19)**

Il ritiro della biancheria personale per il lavaggio esterno a cura dei familiari può essere sospeso dal Direttore Sanitario in relazione all'evoluzione dell'emergenza.

## **8.3 Servizio di pulizia e sanificazione locali**

La pulizia e la sanificazione dei locali della Residenza è affidata al personale ausiliario e consiste nella pulizia e sanificazione quotidiana dello spazio di vita del residente (camere e bagni) e degli ambienti comuni (sala da pranzo, corridoi, soggiorni, palestra, etc.) secondo un programma prestabilito. Sono programmati interventi di pulizia straordinaria (semestrali e al bisogno).

### **Emergenza sanitaria infettiva (Covid-19)**

La Residenza assicura la quotidiana pulizia e sanificazione dei locali della Residenza, curando in particolare l'igienizzazione di: aree comuni, servizi igienici, superfici e attrezzature con cui si viene spesso a

contatto (corrimano, telefoni, pulsanti dell'ascensore, maniglie). Garantisce quotidianamente l'areazione naturale nell'arco della giornata in tutte le zone dotate di finestre o porte evitando le correnti d'aria, utilizza prodotti a base di cloro per la sanificazione dei locali e mette a disposizione in vari punti della Residenza i dispenser con soluzione idroalcolica per permettere il lavaggio frequente delle mani.

#### 8.4 Servizio di reception/front office

Il servizio di reception si cura dell'accoglienza e di far conoscere ai visitatori la realtà operativa della RSA.

La Reception, presidiata da personale disponibile a fornire informazioni, compresa la divulgazione di materiale informativo riguardo servizi e prestazioni offerte dalla RSA, è operativa dal lunedì al venerdì, dalle ore 8.00 alle ore 18.00; sabato dalle ore 8.00 alle ore 14.30. Il servizio garantisce anche la distribuzione della corrispondenza personale e smista le telefonate ai vari nuclei.

#### 8.5 Servizio amministrativo

È garantito dal Responsabile dei Servizi con il supporto dell'Assistente Sociale, del servizio di front office e degli uffici centrali di Coopselios. In particolare, il servizio garantisce:

- le attività di segretariato sociale relative ai

residenti;

- la programmazione degli ingressi.

In collaborazione con l'équipe della Residenza cura i rapporti con i familiari riguardo alle comunicazioni di ordine amministrativo e fornisce ai residenti le informazioni legate all'assistenza e ai servizi disponibili.

Provvede agli adempimenti relativi all'eventuale ottenimento della residenza e al cambio medico. Ogni altro adempimento, invece, deve essere garantito dai familiari del residente o da terzi obbligati.

#### 8.6 Servizio estetico di parrucchiere e manicure/pedicure

All'interno della Residenza è presente un locale dedicato al servizio estetico di parrucchiere/barbiere e manicure/pedicure.

Il servizio di parrucchiere/barbiere è garantito da professionista convenzionato. Il personale assistenziale pianifica ogni settimana l'accesso dei residenti al servizio in modo da garantire gli interventi richiesti. Il servizio è **a totale carico del residente** ad eccezione di una prestazione al mese (tariffario esposto in RSA).

#### Emergenza sanitaria infettiva (Covid-19)

Il servizio può essere sospeso dalla Direzione Sanitaria in relazione all'evoluzione dell'emergenza.

### 8.7 Servizio di podologia curativa

La Residenza garantisce il servizio ai residenti con particolari problematiche di tipo sanitario, a seguito della segnalazione del personale sanitario della RSA o su richiesta del residente o dei familiari.

Il servizio è garantito da professionalità in possesso dei titoli riconosciuti per l'esercizio della professione di podologo. Il servizio è a **totale carico del residente** (tariffario esposto in RSA).

#### Emergenza sanitaria infettiva (Covid-19)

Il servizio può essere sospeso dalla Direzione Sanitaria in relazione all'evoluzione dell'emergenza.

### 8.8 Servizio di manutenzione

Il servizio manutenzione ordinaria e straordinaria di tutti gli impianti e delle attrezzature, conformemente a quanto richiesto dalle normative vigenti, è affidato a ditte specializzate esterne. La manutenzione "domestica" è invece affidata a un manutentore interno.

È, inoltre, garantita la reperibilità in tutte le fasce orarie in caso di urgenza per guasti agli impianti o emergenze particolari.

#### Emergenza sanitaria infettiva (Covid-19)

L'accesso dei manutentori è subordinata

al rispetto delle norme preventive anti-Covid-19.

La RSA garantisce, a cura di ditte specializzate a contratto, l'adeguata manutenzione e sanificazione dell'impianto di riscaldamento e raffrescamento dell'aria.

### 8.9 Servizio trasporti

La Residenza non garantisce il trasporto nei percorsi casa/Residenza/casa.

Il servizio per il trasferimento dalla RSA all'esterno (motivi personali, visite specialistiche, indagini strumentali, ricoveri ospedalieri programmati, ecc.) può essere richiesto dai familiari e organizzato dalla RSA. Gli oneri del trasporto sono a totale carico del residente, laddove non ricorrano i requisiti previsti per la gratuità del servizio da parte del SSR.

#### Emergenza sanitaria infettiva (Covid-19)

In caso di invio in Pronto Soccorso o per visite mediche esterne di durata giornaliera la RSA si attiva, al rientro del residente, per attuare tutte le **misure preventive di tutela** secondo la normativa vigente e le indicazioni del Referente Covid di concerto con la Direzione Sanitaria.

Il trasporto sanitario effettuato con mezzi privati potrà avvenire previa autorizzazione del Direttore Sanitario e sottoscrizione all'impegno di attuare una precisa procedura

operativa (medesimo accompagnatore, sorveglianza sanitaria e triage, sanificazione preventiva del mezzo, DPI obbligatori, percorso breve e diretto senza sosta).

### 8.10 Assistenza e conforto spirituale

La Residenza assicura il rispetto e l'esercizio dei diritti sociali, religiosi e politici.

Viene garantita la Messa e/o il momento di preghiera secondo il rito cattolico almeno una volta alla settimana.

Su richiesta e accordi presi direttamente dal residente, o dalla sua famiglia, la RSA può accogliere i ministri delle varie religioni .

### **Emergenza sanitaria infettiva (Covid-19)**

In caso di emergenza sanitaria infettiva sono sospese le attività liturgiche di gruppo.

## 9. Altri servizi

### **Biblioteca**

È possibile la consultazione di giornali (quotidiani e riviste) e libri messi a disposizione dei residenti a titolo gratuito.

### **Corrispondenza**

La corrispondenza in arrivo è recapitata agli utenti o ai familiari dal servizio Front Office.

Altre comunicazioni sono fornite per il tramite degli uffici di Direzione o tramite e-mail.

### **Telefono**

Nella Residenza è possibile ricevere ed effettuare telefonate nella camera di degenza o presso le aree comuni del nucleo. Il costo delle telefonate in uscita è indicato nella fattura mensile.

### **Televisione**

Nei soggiorni di nucleo sono collocati i televisori. Nelle camere è attiva la predisposizione.

### **Fornitura di presidi, ausili, farmaci e parafarmaci**

Farmaci, ausili per la gestione dell'incontinenza (pannoloni, cateteri, etc.), per la prevenzione e la cura delle lesioni cutanee da pressione, di quelli per la deambulazione (ad esempio carrozzine, bastoni, deambulatori) prescritti ed il costo dei medesimi non rientranti nei criteri di esenzione del SSN sono a carico del residente e/o del garante terzo obbligato.



## 10. La giornata tipo e le relazioni con i familiari

L'organizzazione della giornata e delle attività è strutturata tenendo conto delle esigenze del residente, nel rispetto dei suoi tempi e bisogni.

### Mattina

La giornata inizia con il risveglio e, a seguire, l'igiene e la cura della persona. La colazione viene servita intorno alle ore 8.30 nelle sale da pranzo dedicate o nella propria stanza, a seconda delle esigenze del residente. Successivamente, viene effettuata la somministrazione della terapia e vengono svolte le attività di fisioterapia, animazione, i trattamenti infermieristici, le visite mediche previste dal calendario delle attività settimanali. È prevista l'igiene, il riordino degli ambienti e il comfort alberghiero. Il pranzo viene servito a partire dalle ore 12.00 circa. Dopo il pranzo, chi lo desidera viene accompagnato in camera per il riposo pomeridiano.

### Pomeriggio

Dopo il risveglio dal riposo pomeridiano viene servita la merenda nelle sale o a letto, secondo le esigenze del residente.

È possibile intrattenersi negli spazi comuni o all'esterno della Residenza e partecipare

alle attività della Residenza (fisioterapia e animazione) a seconda del calendario.

### Sera e notte

La cena viene servita a partire dalle ore 18.30. In seguito, inizia la preparazione per il riposo notturno. I residenti che lo desiderano possono intrattenersi nelle sale comuni per essere accompagnati successivamente a letto.

Durante la notte il personale OSS e infermieristico si occupa delle attività di sorveglianza, cambio presidio ed è disponibile per le eventuali necessità del residente.

### Emergenza sanitaria infettiva (Covid-19)

Tutte le attività quotidiane sono condotte nell'ottica del distanziamento sociale fra i residenti di almeno 2 metri, la riduzione del numero dei residenti nelle varie sale e l'uso della mascherina, in spazi ampi e ben areati, che possono essere facilmente sanificati prima e dopo l'intervento.

### 10.1 Visite di familiari/conoscenti e comunicazioni con l'esterno

La famiglia e gli amici del residente sono considerati una risorsa fondamentale per il suo benessere e la loro presenza è incoraggiata e stimolata.

I rapporti tra i familiari e il personale devono

essere improntati al reciproco rispetto e alla comprensione, nonché al rispetto delle regole della Residenza.

I familiari, o chi per essi, sono tenuti a svolgere le seguenti attività, di concerto con le esigenze del residente e della RSA:

- sostituzione periodica e rinnovo del guardaroba;
- organizzazione e accompagnamento del residente a visite mediche specialistiche all'esterno o per rientri dall'ospedale;
- disbrigo di pratiche amministrative relative all'anziano (rinnovo documenti di identità, eventuale cambio di residenza, pratica per richiesta amministrazione di sostegno, impegnative varie, ecc.) e relativa comunicazione;
- presa visione e sottoscrizione di eventuali comunicazioni fornite dalla Residenza tramite e-mail.

La Residenza è aperta alla visita dei parenti e amici **dalle ore 10.00 alle ore 12.00 e dalle ore 15.00 alle ore 18.00**, fatte salve particolari esigenze e circostanze in virtù delle quali potranno essere accordate dal Responsabile della Residenza altri orari, compreso quello notturno.

### **Emergenza sanitaria infettiva (Covid-19)**

Nel rispetto delle normative vigenti, all'interno della RSA **sono state limitate**

**le visite fra residenti e familiari a casi di natura eccezionale e di natura inderogabile**, previa autorizzazione della Direzione Sanitaria per la tutela dell'intera comunità (casi di fine vita, condizioni clinico-psicofisiche particolari del residente). In questi casi la Residenza si attiva per promuovere iniziative che permettano il contatto fra i residenti ed i propri cari effettuando una serie di accertamenti preventivi.

Il Servizio psico-educativo della RSA, coadiuvato dal personale assistenziale, promuove le **videochiamate e telefonate con familiari**, ponendosi come tramite per facilitare tali contatti. Dal lunedì a venerdì, previo appuntamento telefonico con il servizio di Animazione, è possibile per i familiari dei residenti incontrare i loro cari attraverso la vetrata della sala di animazione sito al piano terra, per la durata di circa 15' minuti nel rispetto delle regole di prevenzione Covid-19 e con la supervisione del personale della Residenza.

## **10.2 La partecipazione e la comunicazione con le famiglie nel processo di cura**

La Residenza si impegna a garantire una relazione costante e proficua con la famiglia con l'organizzazione periodica di eventi. In particolare vengono organizzati:

- un **colloquio individuale** prima dell'inserimento e per informare delle modalità di relazione fra la famiglia e il servizio;
- un **colloquio telefonico** la mattina dopo l'inserimento per informare la famiglia di come il residente ha trascorso il primo giorno e la prima notte nella Residenza;
- almeno **due incontri** all'anno con tutti i familiari dei residenti per restituire loro dati, riflessioni e informazioni sul servizio offerto e sulla qualità percepita e per presentare e illustrare progetti e attività realizzati e da realizzare con e per i residenti;
- **incontri individuali** per la redazione del PAI per rendere i familiari protagonisti ed integrati nel processo di cura, sostenerli attraverso l'offerta di supporto emotivo, condivisione di informazioni, strategie e conoscenze, condividere le scelte assistenziali;
- **incontri individuali o colloqui telefonici** per informare tempestivamente i familiari sugli eventi sanitari rilevanti del processo di cura;
- **momenti di coinvolgimento nella valutazione della qualità del servizio** come il questionario anonimo annuale per la valutazione del livello di soddisfazione sul servizio offerto. I risultati dell'indagine vengono resi noti anche tramite affissione nello spazio per le informazioni della Residenza.

La Residenza favorisce la costituzione di gruppi di miglioramento, comitati di familiari e residenti allo scopo di ricevere suggerimenti e proposte di migliorie alla qualità del servizio stesso.

I residenti possono essere contattati telefonicamente dall'esterno al numero telefonico della struttura e contattare l'esterno facendone richiesta al personale della Residenza.

La Residenza favorisce il ricorso alle videochiamate fra residenti ed i propri cari, se questi sono impossibilitati a garantire la propria presenza nella Residenza, nei tempi e modi concordati con la Residenza.

### Emergenza sanitaria infettiva (Covid-19)

L'accesso all'interno dei nuclei di degenza da parte dei familiari è limitato a casi particolari, previa autorizzazione del Direttore Sanitario.

### 10.3 Norme di comportamento e salvaguardia

Le relazioni tra operatori, utenti e familiari devono essere improntate su comportamenti di rispetto e cortesia reciproci, per garantire al proprio caro il migliore percorso di cura. Il **"Regolamento interno della Residenza"** disciplina le regole di comportamento all'interno del servizio a cui tutti i residenti e familiari devono attenersi. (Allegato

“Regolamento interno della Residenza”) e indica le norme di salvaguardia.

## 11. Verifica e Miglioramento del Servizio. Reclami/Soddisfazione

### Incontri con i familiari

Il Responsabile del Servizio presiede a periodici incontri con i familiari per valutare il grado di efficienza dei servizi, la soddisfazione dell'utenza e per raccogliere segnalazioni, suggerimenti, osservazioni e reclami. L'équipe si impegna, nel corso delle riunioni, degli incontri individuali o in altre sedi o con altri strumenti che verranno individuati, a restituire a tutti i portatori di interesse l'esito delle azioni di miglioramento intraprese.

### Procedure di reclamo

L'anziano o i suoi familiari hanno il diritto di sporgere un reclamo ogni qualvolta si verifichi il mancato rispetto dei propri diritti. Il reclamo può essere sporto mediante la cartolina di segnalazione allegata alla Carta dei Servizi (Allegato “Modulo di reclamo”) e reperibile all'ingresso di ogni Residenza o mediante mail da inviare a: [ufficioqualita@coopselios.com](mailto:ufficioqualita@coopselios.com) In ogni caso la risposta al reclamo verrà garantita dal Responsabile del Servizio, entro un mese

dalla data di ricezione, in un apposito incontro con i familiari. I dati relativi ai reclami vengono elaborati statisticamente dal Responsabile Sistema Qualità Aziendale al fine di acquisire informazioni sugli eventi più frequenti di insoddisfazione e intraprendere le opportune azioni di miglioramento.

### Indicatori sulla qualità erogata e rilevazione della soddisfazione dei familiari e dei residenti

Coopselios effettua una costante attività di monitoraggio della qualità del servizio erogato attraverso l'analisi di una nutrita serie di indicatori relativi alle attività socio-assistenziali e sanitarie.

La sistematica analisi da parte delle direzioni tecniche e il confronto tra le strutture consentono di individuare criticità ed ambiti di miglioramento in relazione ai quali vengono predisposti annualmente progetti specifici. I dati degli indicatori vengono poi integrati dall'analisi dei risultati della rilevazione della qualità percepita dai residenti e familiari. La rilevazione si svolge attraverso un'intervista telefonica, a cura di società esterna, finalizzata alla valutazione del livello di soddisfazione sul servizio offerto. I risultati dell'indagine vengono resi noti anche tramite affissione nello spazio per le informazioni della Residenza.

### 11.1 Tutela giuridica

Il legislatore ha introdotto con la Legge 6/2004 l'istituto della Protezione Giuridica che prevede la nomina di un Amministratore di Sostegno (in genere individuato in un familiare) che si affianca, sostenendolo nelle decisioni che riguardano salute e patrimonio, al residente allo scopo di tutelarne i diritti, con la supervisione del Giudice tutelare.

Tale istituto è rivolto ai residenti che hanno perso le loro autonomie decisionali e non sono più in grado di esercitare autonomamente i propri diritti e i propri interessi personali e patrimoniali.

A partire dalla fase di pre-ingresso la Residenza fornisce informazioni utili e il supporto necessario per agevolare i familiari nell'eventuale decisione di avviamento delle pratiche burocratiche di nomina di un Amministratore di Sostegno.

### 11.2 Modalità di rilascio di documenti e di accesso agli atti

L'accesso alla documentazione sociale e sanitaria (rilascio di copie fotostatiche, la visione di documenti, la comunicazione informativa), è ammesso ai seguenti soggetti legittimati:

- tutore,
- Amministratore di Sostegno,
- terze persone purché delegate in forma

scritta dagli aventi diritto di cui sopra,

- eredi legittimi o testamentari in seguito ad accertamento, anche attraverso atto notorio, della qualifica di erede.

La richiesta di accesso agli atti e il rilascio della documentazione deve essere effettuata in forma scritta su apposito modulo e consegnata al seguente indirizzo mail: **customercare@coopselios.com**.

Il rilascio delle copie della documentazione richiesta avverrà entro 7 giorni dalla data di richiesta, dopo aver sostenuto il **pagamento delle spese di cancelleria dovute**.

L'eventuale diniego di accesso agli atti verrà comunicato per iscritto e adeguatamente motivato dal responsabile del procedimento.

### 11.3 Assicurazioni

Coopselios provvede annualmente a stipulare e rinnovare idonea polizza assicurativa secondo quanto previsto dalla normativa vigente.

La Residenza non risponde:

- dello smarrimento di capi personali dell'anziano non contrassegnati con il numero/sigla assegnato al momento dell'inserimento e per ogni successivo reintegro da parte della famiglia;
- del deterioramento dei capi delicati che necessitano di lavaggio a secco;
- dello smarrimento/deterioramento/logorio

di effetti personali se non direttamente imputabili al personale della Residenza;

- dello smarrimento di oggetti di valore (anelli, collane, bracciali, ecc.).

#### 11.4 Consenso informato

Il consenso al trattamento dei dati sanitari e alla cura viene raccolto, all'ingresso del residente nella Residenza, dal medico dopo chiare ed esaurienti informazioni riguardanti i seguenti aspetti:

- modalità di esecuzione dell'atto sanitario
- benefici ed effetti collaterali
- rischi prevedibili
- esistenza di valide alternative terapeutiche

Inoltre, vengono fornite chiare ed esaurienti informazioni sul funzionamento della Residenza in merito alle cure e alle procedure sanitarie.

Il consenso deve essere esplicitato in forma diretta dal residente, sottoscrivendo la dichiarazione "Consenso Informato alla Cura" al momento dell'ingresso.

Qualora questi non fosse in grado di esprimerlo, potrà essere raccolto dai seguenti aventi diritto:

- Amministratore di Sostegno o altra figura di tutela giuridica, se esistenti;
- garante del contratto, in attesa di nomina di figura di tutela giuridica.

Possono essere raccolti successivi consensi

informati specifici adottando le modalità operative descritte.

Resta fermo il concetto dello "stato di necessità" (art. 54 c.p.) che autorizza il trattamento sanitario qualora sussista il pericolo di un danno grave ed imminente per la salute e la vita del residente.

#### 11.5 Privacy

Coopselios garantisce che il trattamento delle informazioni personali e sensibili di residenti e familiari avvenga nel rispetto della disciplina in materia di protezione dei dati personali (GDPR 2016/679).

Il consenso al trattamento dei dati è richiesta da Coopselios al residente e al garante contestualmente alla consegna dell'informativa.

## 12. Carta dei diritti della persona anziana

I residenti rappresentano un patrimonio per la società, non solo perché in loro si identifica la memoria culturale di una popolazione, ma anche perché sempre più costituiscono una risorsa umana attiva, un contributo di energie e di esperienza del quale la società può avvalersi. Questo nuovo ruolo emerge dalla ricerca clinica e sociale che constata la presenza di un numero sempre maggiore di persone d'età anagrafica

avanzata in buone condizioni psicofisiche.

Tuttavia, esistono delle condizioni nelle quali l'anziano è ancora una persona fragile sia fisicamente che psichicamente, per cui la tutela della sua dignità necessita di maggiore attenzione nell'osservanza dei diritti della persona sanciti per la generalità dei cittadini.

La valorizzazione del ruolo dei più anziani e della loro cultura si fonda sull'educazione della popolazione al riconoscimento e al rispetto dei loro diritti, oltre che sull'adempimento puntuale di una serie di doveri da parte della società.

Di questi, il primo è la realizzazione di politiche che garantiscano alla persona anziana di continuare ad essere parte attiva nella nostra società, ossia che favoriscano la sua condivisione della vita sociale, civile e culturale della comunità.

Questo documento vuole indirizzare l'azione di quanti operano in favore di persone anziane, direttamente o indirettamente, come singoli cittadini oppure all'interno di:

- istituzioni responsabili della realizzazione di un valore pubblico (ospedali, residenze sanitario-assistenziali, scuole, servizi di trasporto ed altri servizi alla persona sia pubblici che privati);
- agenzie di informazione e, più in generale, mass media;
- famiglie e formazioni sociali. Con loro condividiamo l'auspicio che i principi qui

enunciati trovino la giusta collocazione all'interno dell'attività quotidiana, negli atti regolativi di essa quali statuti, regolamenti o carte dei servizi, nei suoi indirizzi programmatici e nelle procedure per la realizzazione degli interventi.

Richiamiamo in questo documento alcuni dei principi fondamentali dell'ordinamento giuridico italiano:

- il principio "di giustizia sociale", enunciato nell'art. 3 della Costituzione, laddove si ritiene compito della Repubblica rimuovere gli ostacoli di ordine economico e sociale che, limitando di fatto la libertà e l'uguaglianza dei cittadini, impediscono il pieno sviluppo della persona umana;
- la letteratura scientifica riporta che il pieno sviluppo della persona umana è un processo continuo, non circoscrivibile in una classe di età particolare poiché si estende in tutto l'arco della vita;
- il principio di "solidarietà sociale", enunciato nell'art. 2 della Costituzione, laddove si ritiene compito della Repubblica riconoscere e garantire i diritti inviolabili dell'uomo, sia come singolo sia nelle formazioni sociali ove si svolge la sua personalità, e richiedere l'adempimento dei doveri inderogabili di solidarietà politica, economica e sociale.

A queste espressioni di solidarietà inderogabili

vanno affiancate quelle proprie della libera partecipazione del cittadino al buon funzionamento della società e alla realizzazione del bene comune, pure finalizzate alla garanzia della effettiva realizzazione dei diritti della persona.

Il principio di “salute”, enunciato nell’art. 32 della Costituzione, laddove si ritiene compito della Repubblica tutelare la salute come fondamentale diritto dell’individuo e interesse della collettività a garantire cure gratuite agli indigenti.

**La persona anziana al centro di diritti e di doveri:** a tale principio, affermato

dall’Organizzazione Mondiale della Sanità (OMS) nella dichiarazione di Alma Ata (1978) come equilibrio fisico, psichico e sociale, si è affiancato il concetto di promozione della salute della dichiarazione di Ottawa (1986). Non vi è dunque contraddizione tra asserire che la persona gode, per tutto l’arco della sua vita, di tutti i diritti riconosciuti ai cittadini dal nostro ordinamento giuridico e adottare una carta dei diritti specifica per i più anziani: essa deve favorire l’azione di educazione al riconoscimento e al rispetto di tali diritti insieme con lo sviluppo delle politiche sociali, come si è auspicato nell’introduzione.

La persona ha il diritto	Le Società e le istituzioni hanno il dovere
<p>Di sviluppare e di conservare la propria individualità e libertà.</p>	<p>Di rispettare l’individualità di ogni persona anziana, riconoscendone i bisogni e realizzando gli interventi a essi adeguati, con riferimento a tutti i parametri della sua qualità di vita e non in funzione esclusivamente della sua età anagrafica.</p>
<p>Di conservare e vedere rispettate, in osservanza dei principi costituzionali, le proprie credenze, opinioni e sentimenti.</p>	<p>Di rispettare credenze, opinioni e sentimenti delle persone anziane, anche quando dovessero apparire anacronistici o in contrasto con la cultura dominante, impegnandosi a coglierne il significato nel corso della storia della popolazione.</p>



---

Di conservare le proprie modalità di condotta sociale, se non lesive dei diritti altrui, anche quando esse dovessero apparire in contrasto con i comportamenti dominanti nel suo ambiente di appartenenza.

Di rispettare le modalità di condotta della persona anziana, compatibili con le regole della convivenza sociale, evitando di “correggerle” e di “deriderle” senza per questo venir meno all’obbligo di aiuto per la sua migliore integrazione nella vita di comunità.

---

Di conservare la libertà di scegliere di vivere.

Di rispettare la libera scelta della persona anziana di continuare a vivere nel proprio domicilio, garantendo il sostegno necessario, nonché in caso di assoluta impossibilità, le condizioni di accoglienza che permettano di conservare alcuni aspetti dell’ambiente abbandonato.

---

Di essere messa in condizioni di esprimere le proprie abitudini personali, la propria originalità e creatività.

Di fronte ad ogni persona di età avanzata di garantire la possibilità di conservare e realizzare le proprie attitudini personali, di esprimere la propria emotività e di percepire il proprio valore, anche se soltanto di carattere affettivo.

---

Di essere salvaguardata da ogni forma di violenza fisica e/o morale

Di contrastare, in ogni ambito della società, ogni forma di sopraffazione e prevaricazione a danno degli anziani.

---

Di essere messa in condizioni di godere e di conservare la propria dignità e il proprio valore, anche in casi di perdita parziale o totale della propria autonomia e autosufficienza.

Di operare perché, anche nelle situazioni più compromesse e terminali, siano supportate le capacità residue di ogni persona, garantendo un clima di accettazione, condivisione e di solidarietà che garantisca il pieno rispetto della dignità umana.

---







Residenza Sanitaria Assistenziale

**Le Sorgenti**

Via Salvatore Di Giacomo, 15  
56017 San Giuliano Terme (PI)

RECAPITI

[rsa-lesorgenti@coopselios.com](mailto:rsa-lesorgenti@coopselios.com)

[info@centropolifunzionalesangiuliano.com](mailto:info@centropolifunzionalesangiuliano.com)

Tel. 050 80.61.306

[www.rsalesorgenti.it](http://www.rsalesorgenti.it)



[www.coopselios.com](http://www.coopselios.com)

SEDE LEGALE - REGGIO EMILIA

42124 REGGIO EMILIA - VIA A. GRAMSCI 54/S  
TEL. 0522 378610 - FAX 0522 323658  
[INFO@COOPSELIOS.COM](mailto:INFO@COOPSELIOS.COM)